



LAATU PUHTAANAPIDOSSA

Varsinais-Suomen erityishuoltopiiri

Hanna Seppä

Opinnäytetyö
Toukokuu 2014
Palveluiden tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Restonomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Palveluiden tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Restonomi (AMK)

HANNA SEPPÄ:
Laatu Puhtaanapidossa
Varsinais-Suomen erityishuoltopiiri

Opinnäytetyö 42 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Toukokuu 2014

Laadunvalvontaan on viime vuosina kiinnitetty huomiota siivousalalla paljon. Laadunvalvontaa varten on tullut myös erilaisia järjestelmiä helpottamaan tasapuolista arviointia. Laatu koostuu toiminnallisesta laadusta sekä teknisestä laadusta. Näiden kokonaisuus on puhtauspalvelualan kokonaislaatu.

Opinnäytetyössä perehdytään muutamaan tunnettuun laatujärjestelmään / laatuohjelmaa, josta on käyttökokemuksia puhtauspalvelualalla. Opinnäytetyössä käsitellään INSTA 800-järjestelmään, Lean-järjestelmään sekä omavalvonnan tekemistä puhtausalalla. Opinnäytetyössä pohditaan laadun toteuttamista, laadun varmistamista ja laatusuunnitelman sisältöä.

Tavoitteena oli löytää Varsinais-Suomen erityishuoltopiirin Puhtaanapidolle suunta laadunvarmistamiseksi. Aluksi teetettiin asiakastyytyväisyyskysely, jonka tarkoituksena oli selvittää tämän hetkinen laatutaso asiakkaidemme mielestä. Sen jälkeen pohdittiin jo olemassa olevia laatutekijöitä ja kirjoitettiin ne kohdekansioihin.

Opinnäytetyö saavutti sille asetetut tavoitteet. Jatkossa seurataan Puhtaanapidon laatutasojen kehittymistä, niin omavalvontana kuin asiakastyytyväisyyskyselyiden avulla.

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Service Management

HANNA SEPPÄ
The Quality of Cleaning
Varsinais-Suomen erityishuoltopiiri

Bachelor's thesis 42 pages, appendices 3 pages
May 2014

Much attention has been paid quality control in the cleaning branch in recent years. For quality control purposes, a variety of systems has also been developed to facilitate a fair evaluation. Quality consists of functional quality and technical quality. The complex of these is the overall quality of the cleaning services.

The thesis work familiarizes a few well-known quality programmers, of which there is experience in the cleaning services. The thesis work introduced to INSTA 800 system, the Lean system of self-monitoring, as well as conducting in-house control in the cleaning branch. The thesis deals with the implementation of quality, quality assurance and the content of the quality plan.

The goal is to find guidelines for the cleaning of the specialist care district of Varsinais-Suomi to ensure quality. Initially, a customer satisfaction survey is compiled, the purpose of which is to determine the current level of quality in the customers' minds. Then the existing quality factors will be discussed and recorded in target folders.

The thesis achieved its objectives. In the future, the development of the quality levels of cleaning will be monitored both as in-house control and with customer satisfaction surveys.

Key words: quality, control

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	HISTORIAA	6
3	LAATUJÄRJESTELMIÄ PUHTAUSALALLA.....	8
3.1	Insta 800-standardi.....	10
3.2	Lean-järjestelmä.....	11
3.3	Siivousalan omavalvonta	14
4	LAADUN TOTEAMINEN	17
4.1	Asiakastyytyväisyyskysely	18
4.2	Palautteenantoprosessi	19
4.3	Objektiivinen tutkimusmenetelmä.....	20
4.4	Subjektiivinen tutkimusmenetelmä.....	20
5	PUHTAUSALAN LAADUN VARMISTAMINEN.....	22
5.1	Puhtaustasovaatimukset	22
5.2	Tekninen laatu ja toiminnallinen laatu.....	22
5.3	ATOPflow apuna laadunseurannassa	25
6	LAATUSUUNNITELMA.....	26
6.1	Siivoussopimus asiakkaan kanssa.....	26
6.2	Ohjeet.....	27
6.3	Laadun tarkastuskierrokset	27
7	TAPAUK: PUHTAANAPIDON KEHITTÄMINEN LAADUN VARMISTAMISEKSI	29
8	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY	32
8.1	Tulokset	32
8.2	Tulosten tarkastelu	34
9	POHDINTA.....	36
	LIITTEET	41
	Liite 1. Laatuun vaikuttavien töiden vastuulista	41
	Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely	42

1 JOHDANTO

Laatuohjelmia ja laatujärjestelmiä on monenlaisia, osa niistä on laajoja ja raskaitakin. Selvitin, millainen laatuohjelma olisi juuri oikeanlainen meille VSEHP:n Puhtaanapidolle. Varsinais-Suomen erityishuoltopiiri järjestää kehitysvammaisille henkilöille hoito-, ohjaus- ja kuntoutuspalveluja. Erityishuoltopiiri on lähes 50-vuoden ajan tarjonnut palveluja ja nykyään työllistää noin 500 henkilöä Varsinais-Suomessa. (Varsinais-Suomen erityishuoltopiiri 2012.)

Tarkoituksena oli selvittää laatua tuottavat elementit, jotka ovat jo kunnossa. Lisäksi tarkoituksena oli löytää riittävän kattava, mutta toisaalta helppokäyttöinen tapa seurata, että laatu pysyy riittävänä ja resurssit on oikein ohjattu. Laadun valvonnan tarkoituksena on olla esimiesvetoinen toimintatapa, jossa myös työntekijöillä on mahdollisuus omavalvonnan lailla seurata omaa suoritusta. Puhtaanapidon yksikkö koostuu siivoustyönjohtajasta, siivoustyönohjaajasta sekä 20 laitoshuoltajasta. Toimintakohteita on Paimiossa, Kaarinassa, Liedossa, Turussa ja työtä tehdään arkipäivisin yhdessä vuorossa. Työnkierron kautta on työntekijöiden osaamista lisätty ja tullaan lisäämään. Samalla tarkoituksena on taata palveluiden saatavuus asiakkaille poissaoloista huolimatta.

Tarkoituksena oli tutustua eri laatujärjestelmiin ja laatuohjelmiin ja niiden sopeutumiseen puhtausalalla. Tarkoituksena oli selvittää, mitä kaikkea puhtausalan laatusuunnitelma voi pitää sisällään. Tein Puhtaanapidon yksikön asiakastyytyväisyyskyselyn, jotta sain selville tämän hetken tilanteen. Tärkeää on saada jokainen työntekijä miettimään laatuasioita omassa työssään ja havainnollistamaan, mitkä kaikki asiat on jo hyvin työyhteisössämme.

2 HISTORIAA

TQM eli Total Quality Management tarkoittaa laadunhallintaa ja laatujohtamista. TQM:n tarkoituksena on asiakastyytyväisyyden aikaansaaminen mahdollisimman halvalla. Käsité syntyi Japanissa toisen maailman sodan jälkeen ja on sieltä levinnyt ympäri maailman. TQM panostaa yrityksen sisäisten menetelmien kehittämistä tyytyväisemmän asiakkaan suuntaan. Asiakas tarkastelee laatua suoraan, epäsuoraan sekä alitajuisesti. Osa arvioinnista on harkittua ja osa arvioinnista tapahtuu enemmän tunnepohjalta. (Silén 1998, 38, 40; Sandholm 2000, 15-16; Järvelin, Kvist, Kähäri & Räikkönen 1992, 16.)

Suomessa laatujärjestelmät ja käsite laatujohtaminen esiintyi jo 1970-luvulla. Yleisimmin tunnettu laatujärjestelmä on ISO 9000-standardi, jota varsinkin vientiyritykset käyttävät. ISO kirjainlyhenne tarkoittaa International Organization for Standardization -järjestöä. ISO 9000-järjestelmä on kansainvälinen ja sitä kautta yhdenmukainen laadun valvonta järjestelmä. ISO 9000-standardi sisältää ohjeita laatuksikirjan laadintaan, tuotanto-osaston käytäntöihin sekä erilaisia ohjeita prosesseihin. (Silén 1998, 16-19; Bell, McBride & Wilson 1994, 18.)

Silénin (1998, 16 - 19) mukaan ISO 9000-järjestelmä on toisaalta hyvin sekava ja jo vanhentunut sekä saattaa hidastaa yrityksen toimintaa. ISO-9000 sertifioinnit yleistyvät maailman laajuisesti 80- ja 90-luvuilla. Sertifioinnit muodostivat yrityksille kustannuksia, joista ei välttämättä ollut hyötyä. Laatujärjestelmiä on tehty yrityksille markkinointia ajatellen ja kilpailukyvyn lisäämiseksi. (Silén 1998, 16-19, 119.) ISO 9000-sertifikaatti edellyttää johdolta laatu politiikkaa, laatu tavoitteita ja -seuraamista. Ja on näin ollen koko yrityksen sitova laatu järjestelmä. (Laamanen 2005, 270.)

Laatukustannuksiin vaikuttaa investoinnit sekä laadun vaikutukset. Investoinneilla tarkoitetaan laatu järjestelmiin käytettäviä varoja, osaamisen kehittämisen kustannuksia sekä laitteita. Laadun vaikutuksen kustannuksilla tarkoitetaan korjaamista ja uusinta töitä, arvon vähentymistä, varastointia, virheitä sekä käyttö pääoman kustannuksia. (Laamanen, 2005, 192-194.) Laamanen (2005, 192-194) puhuu hävikistä ja Lean-järjestelmä hukasta, jotka molemmat nostavat laatukustannuksia. Hävikillä/hukalla tarkoitetaan mm. odottamista, virheiden korjaamista, tiedon ja/tai taidon etsimistä, turhaa ihmisten

liikkumista, sellaisen työvaiheiden tekemistä, mikä ei nosta laatua jne. (Laamanen 2005, 192-194; Lecklin ja Laine 2009, 283; Lahti ja Tuominen 2010, 7-8.)

3 LAATUJÄRJESTELMIÄ PUHTAUSALALLA

Yrityksen laatukulttuurin tarkoituksena on tehdä työ niin, että asiakas on tyytyväinen saamaansa palveluun. Asiakkaan odotukset luovat pohjan laadulle, jos odotukset on liian korkeat sovitulle/ostetulle palvelulle pettymys voi olla suuri. Asiakas tulkitsee laatua aina omasta näkökulmasta. (Silén 1998, 13 - 14.) Lillrankin (1999, 19 - 20) mukaan laadusta pitää määritellä mitä siihen kuuluu ja varsinkin se, mitä siihen ei kuulu. Laatua tulee täsmentää, ettei sitä ajatella liian laajalti, laadunvalvonnalla tulisi mitata tuotoksen laatua. (Lillrank 1999, 19 - 20.) Palvelun suorittamiseen vaikuttaa työntekijän lisäksi välineet. Palvelun laatu on paljon vaikeampi todentaa kuin tuotteen laatu, koska palvelun tuottajaa arvioi aina ihminen. (Silén 1998, 47 - 50, 54 - 55; Ylikoski 1999, 118 - 119.)

Asiakkaan mielestä palvelulaatuun vaikuttaa helposti henkilö, joka palvelua tuottaa, työntekijän käyttäytyminen; tervehtiminen, asiakkaan huomioiminen ja ystävällisyys. Pelkkä tekninen osaaminen ja asiantuntijuus eivät riitä. (Silén 1998, 13 - 14, 47 - 50, 54 - 55; Ylikoski 1999, 118 - 119.) Eräsalon (2011, 16 - 17) mukaan palveluprosessissa on kaksi osatekijä; tekninen laatu, joka on palvelun lopputuloksen arviointia sekä toiminnallinen laatu, joka on sitä siivoojan toimintaa kohteessa.

Palvelun laatuun vaikuttaa oleellisesti työntekijän osaaminen ja sen tiedostaminen ja kehittäminen. Työntekijöillä on usein hiljaista tietoa, joka on siirtynyt työntekijältä toiselle. Suurien muutoksien kohdatessa usein hiljainen tieto unohdetaan tai sitä vähätellään. Pitkissä asiakassuhteissa se on kuitenkin tärkeä osa palvelua ja palvelun laatua. Ongelma tilanteissa usein ihminen on luova ja oppii kiertämään asioita, tämä tieto on näkymätöntä eli hiljaista tietoa. Vuorovaikutustilanteissa hiljainen tieto korostuu, koska se sisältää uskomuksia, mielikuvia ja ajatusmalleja. (Laamanen 2005, 306; Lecklin ym. 2009, 192.)

Yrityksen kilpailukykyä on henkilöstön käyttäytyminen ja osaaminen. Palvelun tuottamisen laatuun vaikuttaa monet tekijät, kuten luotettavuus, hinta ja osaaminen. Laatukulttuuri edellyttää koko henkilökunnan osallistumista omalta osaltaan laadun tuottamiseen. (Laamanen 2005, 13, 140, 293; Lecklin ym. 2009, 196.) Yrityksen tulee panostaa laatukulttuurin ylläpitoon ja varmistaa osaaminen, jotta pysyisi kilpailussa vahvana. Laatu lähtee johtamisesta, jotta henkilökunnan osaaminen osataan hyödyntää

monipuolisesti ja saadaan henkilökunta sitoutumaan ja motivoitumaan työhönsä. Johtamisen kautta syntyy kehittämisen ilmapiiri, joka antaa asiakkaalle laatua. Oikeanlainen ilmapiiri lisää osaamista ja sitä kautta laatua ja kilpailukykyä. (Silén 1998, 13 - 14, 47 - 50, 54 - 55; Ylikoski 1999, 118 – 119.)

Laatutyöskentely alkaa laadun määrittelystä siis siitä, millaisia odotuksia asiakkaalla ja johdolla on työntekijän työnlaadusta. Mitä palvelua tuotetaan ja miten. (Laamanen 2005, 226 - 227; Lausjärvi & Valtiala 2000, 7; Lillrank 1999, 91.) Silén (1998, 118 - 119, 140) painottaa johdon osallistumista varmistamaan, että työntekijöillä on osaamista ja työkaluja, jotta heillä on mahdollisuus laadun saavuttamiseen. Johdon on myös tärkeä varmistaa, että asiakkailla on realistiset odotukset laadusta. Laamanen (2005, 227) taas korostaa, että työntekijöiden kanssa on tärkeää määritellä, mitä laatu tarkoittaa heidän työssään, miten he voivat siihen vaikuttaa. Kun tavoitteet laadusta on määritelty, asetetaan työntekijälle tavoitteet joihin hän pyrkii työskennellessään. Työntekijä voi itse miettiä, miten hän tavoitteisiin pääsee ja mitä tietoja ja taitoja hän siihen tarvitsee.

Laatua tulee itse seurata ja arvioida. Yritys antaa hyvän kuvan itsestään jos säännöllisesti arvioi laatua, eikä odota asiakkaalta reklamaatioita. Johtajan tavoitteena tulisi olla työntekijän suorittamisen parantaminen, laadun parantaminen sekä samanaikaisesti luoda hyvä ja motivoiva työilmapiiri. (Karjalainen & Karjalainen 2000, 27 - 32).

Laatujärjestelmät koostuvat monista kokonaisuuksista mm. käsikirjasta, menettelyohjeista, työ-ohjeista ja lomakkeista, kirjauksista, asiakirjoista, tiedostoista sekä lainsäädännöstä. Yritysten laatukäsikirjoissa on usein yhteisiä pelisääntöjä, mm. laatutavoite, laatukäytännöt sekä laatuvaatimuksia ja valtuuksia ja dokumentointiohjeita. (Laamanen 2005, 43; Lausjärvi ym. 2000, 64 - 65.) Laatuohjelma on laatujärjestelmästä kevyempi versio. Laatuohjelmassa määritetään, mitä hyvällä laadulla tarkoitetaan ja mistä sen tunnistaa. Laatutyötä tulee tehdä jatkuvasti. Jokaiselle organisaatiossa työskentelevälle kuuluu laatutyö. Viestintä on yksi kokonaisuus laatuohjelmassa. (Ylikoski 1999, 145.)

3.1 Insta 800-standardi

Insta 800-standardissa kuvataan siivouksen teknisen laadun määrittely- ja arviointijärjestelmää. Standardin tarkoituksena on määritellä ennalta sovitun laatutason yksiselitteinen dokumentointi. Standardi määrittää onko laatutaso saavutettu. Insta 800-standardi perustuu lopputuloksen seurantaan, ei huomioi menetelmiä, joiden avulla laatutaso saavutetaan. Työntekijä voi itse arvioida standardin avulla omaa suoritumista työstään. Standardia voi käyttää myös asiakkaat, kun he määrittelevät laatuvaatimuksia. Asiakkaille myös kerrotaan siivouksen teknisestä laadusta standardin avulla. (SFS 2012, 6.)

Insta 800-standardi sopii sovellettavaksi kaiken tyyppisiin rakennuksiin. Tarkoituksena on mitata puhtautta heti siivouksen jälkeen. (SFS 2012, 8.) Standardin käyttäminen vaatii käyttäjältään pätevyyden eli ihan kuka tahansa standardia ei voi käyttää. Henkilön tulee olla suorittanut tietotaso 3 tai 4 mukaiset osaamiseen liittyvät kuvaukset. Tietotaso 3 tarkoittaa standardin SFS (2012, 44) mukaan, että silmämääräistä tarkastusta koskevien vaatimusten perusteellista tuntemusta sekä tietoa mittauslaitteilla mittaamista koskevista menetelmistä sekä tilastollisten ehtojen perusteellista tuntemusta. Tietotaso 4 tarkoittaa standardin SFS (2012, 46) mukaan koko standardin perusteellista tuntemusta eli kykyä laatia hankinta-asiakirjoja ja tarjouksia, suorittaa silmämääräisiä ja mittauslaitteilla tehtäviä arviointeja, raportoida tulokset ja käyttää niitä siivoustehtävien muuttamiseen jne. (SFS 2012, 42 - 46.)

Likaa on erilaista ja erilaisissa paikoissa likaa hyväksytään eritavalla. Sisätiloissa sallitaan pölyä, paperipölyä, tekstiilipölyä yms. Ulkoa tulee myös likaa sisälle, kuten hiekkaa, savea, nokea, maatiesuolaa, siitepölyä sekä eläin jätteitä. (Suontamo 2010; Aulanko 2000, 10; SSTL 2009, 42 - 43.) Roska on käsin poimittavissa olevaa. Irtolika on pieniä hiukkasia, jotka eivät nouse ilmapirran mukana ilmaan. Pöly on pieniä hiukkasia, jotka nousevat ilmapirran mukana ilmaan. Tahra on kuivunut tai märkä lika. Pintalika on suurempi kuivunut tai märkä lika. Likakertymä on samaa likatyyppiä 0,5 x 0,5 metrin alalla. (SFS 2012, 10.)

Kosteissa tiloissa lika on erilaista. Vesi aiheuttaa likaa mm. kalkkisaostumia, kalkkisaippuaa ja roustetta. Kosmeettiset tuotteet aiheuttavat myös likaa kosteisiin

tiloihin, kuten voiteet, meikit, hiustenhoitotuotteet. Kosteissa tiloissa on myös ihmislikaa eli hilsettä, hiuksia, ihorasvaa ja ureaa. (Suontamo 2010.)

Standardissa määritellään myös se, miten helposti pinnat päästään puhdistamaan. Helposti tavoitettava pinta (A) on siivoojan ulottuvilla. Vaikeasti tavoitettava pinta (NA) ovat vaikeasti saavutettava joko korkealla tai huonekalujen takana jne. Laatuprofiili on sovittu laatu ja hyväksyttävä laatutaso on keskiarvo laatutasosta. Erä on tarkastusyksiköiden joukko ja eräko (N) on tarkastusyksiköiden lukumäärä. Tarkastusyksiköt jaetaan neljään ryhmään; huonekalut ja kiintokalusteet, seinät, lattiat ja katot. Otokoko (n) on erään kuuluvien tarkastusyksikköjen lukumäärä siis tilat tai talojen osat. Hyväksymisluku (Ac) on poikkeavien yksikköjen lukumäärä, jotka vielä hyväksytään laatutasoon. Hylkäysluku (Re) on lukumäärä, jonka jälkeen otos hylätään. (SFS 2012, 12 - 14.)

Siivouksen laatutasoja tarkastettaessa tulee tehdä raportti asiakkaalle laadusta. Raportissa tulee esittää tiedot arvioinnin tekijästä/tekijöistä ja tarkka osoite, missä alueella arviointi on suoritettu, päivämätä ja tarkka kellonaika. Raportissa on vähintään kerrottava kaikkien otosten tulokset siis hyväksytyt ja hylätyt. Myös kuinka paljon hyväksytyjä tai hylättyjä tuloksia tuli kussakin tarkastusyksikössä. Tämän jälkeen tulee kertoa seuraukset eli milloin tehdään esimerkiksi ylimääräinen laadunvalvonta hylättyjen osalta. (SFS 2012, 38.)

3.2 Lean-järjestelmä

Lean on tuottavuuden ja laadun kehittämisohjelma. Työ yritetään saada virtaviivaiseksi, josta turhat tehtävät, työvaiheet ja askeleet poistetaan. Leanin pääpaino on kokonaisuudessa, joka on jaettu erilaisiin pienryhmiin. Lean-konsepti syntyi Japanissa Toyotan autotehtaalla. Toyota halusi suunnitella autonvalmistuksen niin, että virheitä syntyy mahdollisimman vähän ja kaikki hukkatyö minimoidaan. (Lecklin ym. 2009, 283.)

Lecklin ym. (2009, 283) määrittelee Lean-prosessin näin; se lähtee siitä, että tuotteille tai palveluille määritellään arvo asiakkaan näkökulmasta. Seuraavaksi tunnistetaan arvoketju, niin että kaikki arvoa tuottamaton poistetaan, kuten odotusajat, turhat varastoinnit ja kuljetukset. Samalla, kun poistetaan turhaa eli hukkaa, toimitaan

joustavasti ja ollaan avoimia muutoksille. (Lecklin ym. 2009, 283.) Lahti ym. (2010, 11 - 12) taas määrittelee Lean-järjestelmän alun siitä, että se lähtee suunnittelusta. Selvitetään, millaista palvelua tai tuotetta asiakas tarvitsee. Asiakkaaseen tutustutaan mahdollisimman tarkasti sekä hänen tarpeeseensa. Sen jälkeen räätälöidään palvelu tai tuote asiakkaalle. Yrityksen on tarkoitus pystyä vastaamaan asiakkaan tarpeisiin mahdollisimman nopeasti. Ympärillä oleva kilpailu kovenee, nopeus ja laatu ovat kilpailukykyä ylläpitävä. Yritykset tarvitsevat järjestelmiä, joilla vakuuttaa asiakas, Lean on yksi niistä. (Lahti ym. 2010, 11 - 12, 20.)

Samanaikaisesti, kun räätälöidään palvelua tai tuotetta asiakkaan tarpeisiin, niin kehitetään yrityksen omaa toimintaa. Yritysten työntekijöiden ja johdon on tehtävä itsearviointia, mitä on kehitettävä ja mihin ollaan valmiit sitoutumaan. Muutokset alkavat johdosta ja sen sitoutumisesta. Muutokset tulevat sieltä alaspäin työntekijöihin, niin että koko organisaatio kehittyy ja muuttaa toimintatapojaan. Asiakkaat voidaan jakaa erilaisiin ryhmiin eli segmentteihin, oman erilaisuutensa vuoksi. (Lahti ym. 2010, 24, 37, 51, 53.)

Lean on kehittämisprojekti, jossa kaikki kohdat työn tekemisestä mietitään uudelleen, suunnitellaan työt ja poistetaan turhat työvaiheet, kehitetään menetelmiä ja välineitä työn tekemiseen. Tarkoituksena on saada taloudellista hyötyä ja sitä kautta parempi arvostus kilpailutilanteissa. (Lahti ym. 2010, 57, 61, 63, 65, 69, 71.)

Kehitetään tehokkuutta ja taloutta työturvallisuuden kautta. Kehitetään toimintaa niin, että työturvallisuus lisääntyy. Kun työssä viihdytään, tehokkuus nousee. Puhtausalalla palvelun laatu on puhtautta. Lean 5S-järjestelmässä on viisi vaihetta. Ensimmäiseksi lajitellaan eli Sort tarkoittaa sitä, että ajatellaan auki kaikki työhön kuuluvat osat. Sitten järjestetään eli Set In Order eli järjestellään työosat ja pidetään niistä kiinni. Kolmanneksi siivotaan eli Shine, joilla pidetään työkohte puhtaana. Neljänneksi standardoidaan eli Standardize, joka tarkoittaa, että työvälineet, menetelmät ja tapa tehdä työtä on samanlainen kaikilla. Viimeiseksi eli viidenneksi sitoudutaan, seurataan ja ylläpidetään eli Sustain. Tämä tarkoittaa työn jatkuvaa kehittämistä. (Kivikallio, 2013.)

Hukka on toimintaa, mikä estää tai hidastaa palveluprosessin sujuvuutta. Se voi olla myös toimintaa, joka heikentää palvelun laatua. Laadun saavuttaminen puhtausalan tarkoittaa ydintoimintojen selvittämistä ja hukkien eli sen, mitä tehdään vaikka se ei edistä

puhtautta. Etsitään turhat työt ja kulkemiset, tärkeää on tiedostaa myös vanhat, huonot rutiinit ja muut kuin perustehtävään kuuluvat työt. Puhtausalalla hukat ovat mm. turhat askeleet, puutteellinen/huono työsuunnittelu, epäsojivat ja/tai vanhat työmenetelmät, sujumaton liikkuminen työpaikalla (avaimet), epäonnistunut työsuoritus, sosiaalinen elämä työpaikalla jne. (Kivikallio, 2013.)

Hukan poistaminen tulee olla säännöllistä ja jatkuvaa. Hukan voi tunnistaa kysymyksellä ”miksi”, työntekijän tulee ymmärtää, miksi tekee työn, tietynä aikakohtana ja tietyllä tavalla. Nykytilaa tulee arvioida, mm. menetelmien kuvauksilla ja aikatutkimuksella. Hukka pitää poistaa, esimerkiksi sillä että ei ajatella enää sitä, mitä ennen on tehty vaan suunnataan katse tulevaan ja nykyhetkeen. Hukan poistaminen on työmenetelmien kehittämistä, työkaluoiden monipuolista käyttämistä, turhien töiden ja liikkeiden poistamista ja sekä työntekijän kehittämistä. Jatkuva kehittäminen ehkäisee hukan syntymistä. (Tuominen 2010, 7 - 8.) Puhtausalalla on tärkeää löytää tarvittavat välineet ja koneet vaivatta. Tämä tarkoittaa, että kaikilla tavaroilla on oma paikkansa, johon jokaisen tulee ne palauttaa huollettuna. (Kivikallio, 2013.)

Lean käyttää työvaihehukka-nimitystä työstä, jotka eivät ole tarpeellisia työvaiheen lopputulokselle tai aiheutuvat, kun työntekijä ei ole saanut riittävää perehdytystä ja/tai opastusta. (Tuominen 2010, 26.) Työvaihehukka sisältää myös ergonomiaa eli työasentoja, joihin voidaan vaikuttaa opastamalla ja ohjaamalla. Ergonomia sisältää kahdella kädellä työskentelyn, kumarteluiden ja taivutusten minimoinnin sekä suunnittelun työtehtäviin. (Tuominen 2010, 29.) Hukkaa ovat myös odotusajat, siksi on tärkeää suunnitella työt toiminnan mukaan, jotta työ on sujuvaa. (Tuominen 2010, 31.)

Toinen kohta, johon puhtausalalla pitää kiinnittää huomiota, kun puhutaan työlaadusta ja tehokkuudesta on työt, jotka eivät tuota puhtautta eli ei-arvoa tuottava toiminta. Näitä ovat mm. kahvinkeitto, astioiden peseminen, kukkien hoitaminen, pyykinlajittelu, pesu ja lajittelu, jätteiden lajittelu, varastotavaroiden hyllyyn laittaminen, kulkeminen paikasta toiseen, koheltaminen, odotusajat, hakemiset ja toisten palvelut jne. (Kivikallio, 2013.)

Laatutyöskentely alkaa suunnitelmasta ja nykyhetken selvityksestä. Tärkeää on päättää mihin on menossa eli asettaa selkeä tavoite. Tämän jälkeen tulee kerätä todellista tietoa nykyhetkestä. Kirjataan suunnitelma ja tietopohjan kautta haetaan ratkaisuja olemassa olevan työn kehittämiseen. Siivoustyön suunnittelu alkaa siitä, mitä tarvitsen työssäni?

Miten teen työni? Missä tavarani ovat? ja mitä on sovittu ja luvattu asiakkaalle? Työn jälkeen on hyvä miettiä, tuliko työ tehtyä, niin kuin asiakkaalle oli luvattu? Miksi ei, jos tavoite ei toteutunut? Mitkä olivat työni hukat vai oliko niitä? (Kivikallio, 2013.)

3.3 Siivousalan omavalvonta

Omavalvonta on yksi muunnos laadunvarmistamisesta, se voi toimia itsenäisenä osana laatuohjelmaa. Voidaan valvoa kriittisiä pisteitä tai voidaan suhtautua ennalta arvaamattomiin haittoihin helpommin. Omavalvonta kannustaa työntekijöitä itseään korjaaviin toimiin ennen reklamaatioita. Omavalvonnan tarkoitus on vähentää tarvetta laadun tarkastuksille sekä vähentää laatupoikkeamia. Omavalvonta panostaa dokumentoimaan tehnyt toimenpiteet. (Lumijärvi & Jylhäsaari 2000, 95 - 96.)

Ravitsemushuollon puolella on jo pitkää ollut käytössä omavalvonta ja siitä on tarkat kirjalliset ohjeet ja järjestelmät. Omavalvonnan tarkoituksena on taata kuluttajan turvallisuus ja samalla vähentää hävikkiä. Omavalvonta seuraa hygieniää, puhtaanapitoa, jätteitä sekä tuholaisten torjuntaa. Evira valvoo omavalvonta suunnitelmien tekoa sekä noudattamista. Omavalvontasuunnitelmassa tarkastellaan keittiöpuolen työtiloja, työmenetelmiä, välineitä, elintarvikkeiden säilytystilojen lämpötiloja, elintarvikkeiden lämpötiloja, pakkausmerkintöjä, henkilöstön hygieniää jne. (Evira 2012; Reunanen 2009, 256 - 257; Ritvanen, Simolin & Seppälä 2002, 27 - 28.)

Puhtausalan omavalvonta järjestelmä voisi olla käytössä jokapäiväisessä laadun seurannassa. Omavalvonnan tavoitteena on hyvä ja turvallinen ympäristö ja siivousvälineet. Varsinkin terveydenhuoltoalalla panostetaan pintapuhdistukseen ja sen tehon mittaamiseen ja kehittämiseen. Puhtaat pinnat vaikuttavat tartuntareittien katkaisemiseen ja sitä kautta sairauksien leviämiseen ja sairauspoissaolojen vähenemiseen. Hyvä omavalvonta on tehokas väline puhtauteen ja asiakastyytyväisyyteen. Omavalvonnan tulee olla myös kustannustehokasta ja järkevää. Omavalvonnan tarkoituksena on kehittää työtä ja työntekijää sekä parantaa hygieniatasoa/laatutasoa. (Laitinen 2012, 13 - 15; Laitinen 2014, 2 - 3.)

Tavoitteena on oma oppiminen ja oikeiden menetelmien löytäminen ja kehittyminen. Omavalvonnassa työntekijä itse arvioi omaa suoritustaan ja käyttää mahdollisesti myös joitain mittauslaitteita. Työntekijä voi arvioida omaa onnistumistaan palvelun tuottajana

sekä arvioida omaa puhtaustasoa. Työntekijä voi myös miettiä, onko hänellä riittävästi tietoa työn suorittamiseen ja onko kirjalliset ohjeet ajan tasalla. Työntekijä voi pyytää tarvittaessa lisäohjeita ja opastusta työnjohdolta ja työnjohto voi myös keskustella asiakkaan kanssa työntekijän työn helpottavista asioista. (Laamanen 2005, 200; Ritvanen ym. 2002, 38.)

Laadunvalvonta siivousalalla tulee olla tarkoituksen mukaista, joissakin paikoissa pitää ottaa näytteitä puhtauden varmistamiseksi ja joissakin paikoissa riittää visuaalinen puhtaus. Tärkeää on kirjata laadunvalvontasuunnitelmaan toteutettava valvontatapa. Työstä tehdään kirjalliset ohjeet ja tehdyistä töistä kirjaamislistat. Kirjaamislistat voi olla käytössä päivittäisistä töistä tai viikoittaisista töistä tai vain perussiivouksista. Valvonta kierrosten tuloksiin tulee reagoita ja tiedottaa kaikesta asiakasta. (Kivikallio, Suontamo, Keinänen, Kärnä & Aalto 2010, 18 - 19.)

Omavalvonnassa kannattaa suunnitella kuka tekee valvontaa, kuka dokumentoi ja raportoi asioista henkilökunnalle ja asiakkaille. Kenen tehtävä on parantaa omavalvonnan avulla työprosesseja? Työtä voi tehdä työntekijä, työnjohto tai tiimi yhdessä. Puhtausalan omavalvonta on tärkeää turvallisuuden takaamiseksi terveydenhuoltoalalla ja silloin, kun ollaan erilaisten mikrobien kanssa tekemisissä. Menetelmien tulee olla oikeanlaisia, jotta saavutetaan sovittu puhtaustaso myös mikrobiologisesti, ei vain silmämääräisesti. (Laitinen 2014, 2.)

Omavalvontaa voi tehdä niin, että ensin määritellään puhtaustaso ja sen jälkeen arvioidaan visuaalisella tasolla puhtautta. Lopuksi voidaan ottaa näytteitä, jotka kertovat tarkemmin hygieniatasosta. Visuaalisen tarkastuksen voi tehdä työntekijä itse oman työnsä jälkeen. Työnjohto ja hygieniahenkilökunta voivat kantaa vastuun pintapölymittauksista, esim. geeliteipillä ja orgaanisen lian mittaamisesta, esim. luminometrillä ja tarvittaessa vielä muilla mittauslaitteilla. Omavalvonta olisi erityisen tärkeä, koska pelkkä käsihygienia ei riitä hygieniatason ylläpitämiseen. Mikrobit säilyvät pinnoilla pitkään ja tautien leviämisen kannalta on erityisen tärkeää pitää pinnat puhtaina. Omavalvonta säästää aikaa ja rahaa, koska ongelmiin päästään nopeasti käsiksi. Puhtausalan kehittymisen kannalta omavalvonta antaa tietoa, mihin tulee panostaa ja missä onnistutaan. (Laitinen 2012, 13 - 15; Laitinen 2014, 4 - 6.)

Omavalvonta takaa turvallisuutta niin puhtausalan henkilökunnalle kuin asiakkaillekin. Omavalvonnalla saavutetaan myös alan imagon nousua. Laadun häiriötilanteisiin pystytään puuttumaan nopeasti, kun ne havaitaan itse. (Kivikallio ym. 2010, 74 - 75.)

4 LAADUN TOTEAMINEN

Laatuun vaikuttaa työturvallisuus, viihtyisyys, luottamuksellisuus sekä henkilösuhteet ja ympäristön suojelu. Laatu voidaan jakaa moneen eri näkökulmaan, joista yksi on asiakaskeskeinen laatu. (Lumijärvi 2000, 51). Puhtausalalla kyseessä on palvelun asiakaskeskeinen laatu. Asiakas määrittelee, mitä haluaa ja mitä on valmis maksamaan. Asiakas on siis taloudellinen toimija. Palveluntuottajan on syytä myös ohjeistaa asiakasta hinnan ja laadun suhteesta, jotta asiakas oikeasti saa mitä haluaa. Laatua ei voi määritellä rahalla. (Laitinen 2014, 4 - 6). Asiakkaan laatua pystytään mittaamaan asiakastytytyväisyyskyselyllä. Asiakaskysely on kuitenkin epätarkkaa, koska subjektiivinen tyytyväisyys ei ennusta tulevia valintoja. (Lillrank 1999, 35 - 36, 46.)

Korhonen (2011, 26) pohtii väitöskirjassaan tarpeenmukaisen siivouksen riittävyyttä. Puhtausalan kova kilpailu on aiheuttanut siivousajasta tinkimistä myös puhtaustason kustannuksella eli esimerkiksi harvemmin tehtävät työt jäävät usein ilman huomiota. Puhtaustaso eli siivouksen laatua voidaan arvioida heti siivouksen jälkeen, kuten INSTA 800-standardi edellyttää tai juuri ennen siivousta. INSTA 800-standardin tapa tutkia puhtaustasoa kertoo siivouksen laadun, ei niinkään puhtaustason pysymistä. Juuri ennen siivousta tehty laatutarkastus kertoo sen, onko siivoustiheys riittävä eli pysyykö puhtaustaso siivouksen välillä riittävänä. (Korhonen 2011, 61, 175.)

Palvelu on aineeton, sitä ei voi varastoida. Palvelu suoritetaan joillakin välineillä, esimerkiksi siivousvälineillä. Mutta itse palvelu voi olla fyysisen tilan muutos, kuten siivous. Palvelua kulutetaan samanaikaisesti kuin tuotetaan. (Lillrank 1999, 79.) Siivouksen tarkoituksena on antaa palvelua joka poistaa tilassa työskentelyä tai olemista haittaavan lian. (Kakko 2000, 55.) Puhtaustason arviointi on jätkikäteen toiminnan arviointia, joten kontrollijärjestelmät, kuten laadun tarkastus kierrokset voivat olla osa laadun varmistamista. (Lumijärvi ym. 2000, 31.) Lumijärvi (2000, 54 - 55) korostaa myös sitä, että opitaan valvonnasta varmistamiseen. Jätkikäteen tehty valvonta korostaa sitä, että palvelussa sallitaan virheitä, koska ei panosteta varmistamaan täydellistä palvelua. Laatujärjestelmät, kuten ISO 9000-järjestelmä panostaa ennaltaehkäisevään toimintaa ja toimenpiteiden dokumentointiin. (Lumijärvi ym. 2000, 92.)

Puhtausalan laatua siistin ympäristön lisäksi ovat hygieenisuus, viihtyvyys ja järjestelmällisyys sekä pinnan käyttöiän lisääminen. Puhtauden tuottamiselle voidaan asettaa erilaisia tavoitteita, mutta tärkeää on muistaa asiakas ja hänen toiveensa. (Lausjärvi ym. 2000, 7; Kakko 2000, 55.) Puhtausalan kiristynyt kilpailutilanne on ajanut monet yritykset karsimaan henkilöstöä ja kiristänyt työtahtia. Yrityksien olisi tärkeää muistaa taloudellisten seikkojen lisäksi laadun vaikutus ja mittaaminen kilpailutilanteissa. Kehittämistyössä ja laadunvalvonnassa on tärkeää keskittyä sellaisiin osa-alueisiin, joihin voi vaikuttaa. Silloin myös mittaaminen antaa hyödyllistä tietoa. Laatua tulee mitata, muuten kilpailukriteeriksi jää vain hinta, ja laatu menettää kilpailumahdollisuuden. (Laamanen 2005, 11, 30 - 31, 147.)

Laadun mittaamisen haaste on palvelun mittaamisessa ja arvioinnissa. Toinen ihminen arvioi toisen aikaansaannosta. Mittaamisessa pitää miettiä tarkkaa, mitä on järkevä ja tehokas mitata, mihin halutaan kiinnittää huomiota. Täytyy tiedostaa myös riskit, jos henkilöitä mitataan, ettei arvioida ihmistä vaan työn jälkeä. Laatua mitattaessa saadaan selville mm. menneisyys, nykyhetki ja niiden avulla voidaan määritellä tulevaisuutta. (Laamanen 2005, 28 - 29, 49.)

4.1 Asiakastyytyväisyyskysely

Asiakastyytyväisyydellä on palveluyritykselle suuri merkitys. Tärkeää on selvittää, mitkä asiat asiakas kokee tärkeäksi. Asiakastyytyväisyyskysely kannattaa tehdä säännöllisin väliajoin, jotta saadaan selville, mihin suuntaan asiakastyytyväisyys on menossa. (Järvelin ym. 1992, 42 - 43.) Ylikoski (1999, 149 - 150) nostaa esiin, että pelkkä säännöllinen asiakastyytyväisyyskysely ei takaa tyytyvistä asiakasta. Asiakkaiden odotukset kasvavat kyselyjen kautta. Selvitysten jälkeen tulee kehittää ongelmakohtia. Asiakastyytyväisyyskyselyn tavoitteet on parantaa tyytyväisyyttä ja seurata kehittämistoimenpiteiden vaikutusta. Aluksi selvitetään asiakastyytyväisyyden taso ja mahdollisia korjausehdotuksia. Tämän jälkeen tehdään korjaustoimenpiteitä ja kehitetään palveluja. Kysely kannattaa uusida esimerkiksi 2-3 kuukauden jälkeen, jotta saadaan vastauksia, ovatko korjaustoimenpiteet tuottaneet tulosta. (Ylikoski 1999, 155 - 156.)

Asiakastyytyväisyyskyselyn suunnittelussa kannattaa huomioida se, mitä on sovittu ja kyselyn vastaajan tulisi olla sellainen taho, joka tuntee siivoussopimuksen sisällön.

Arviointilomakkeita voi olla jatkuvasti asiakkaan saatavilla, kuten hotelleissa tai kyselyn voi järjestää säännöllisin väliajoin. Tärkeää on käyttää kyselyn tuloksia hyväkseen, ja käynnistää kehittämiskohteita. Asiakastyytyväisyyden kehitystä pystytään seuraamaan, kun kysymykset pidetään samoina. (Ritvanen ym. 2002, 8 - 9.)

4.2 Palautteenantoprosessi

Asiakastyytyväisyys on yritykselle tärkeää. Kyselyn lisäksi palautteen antaminen tulee tehdä asiakkaalle mahdollisimman helpoksi. Palautteen kautta yritys saa tietoa asiakkaan mielipiteistä ja saa korjattua epäkohdat ja annettua hyvää palautetta työntekijälle nopeasti. (Järvelin ym. 1992, 53.) Palvelusta olisi hyvä saada palautetta niin hyvää kuin rakentavaa. Siivouksen laatu vaihtelee, joten asiakkaan antama palaute olisi tärkeää. Selkeät ohjeet, miten palautetta annetaan, helpottaisi asiakasta. Tärkeää olisi, että se olisi mahdollisimman helppo ja vaivaton asiakkaalle, jotta aina saataisiin palautetta. Palautteen on hyvä olla kirjallista. (Huilaja 2009, 38.)

Suulliseen reklamaatioon reagoiminen on kiitoksen antamista, keskittymistä kuuntelemaan ja lisätietojen pyytämistä tarvittaessa. On tärkeää luvata tehdä asialle jotakin heti. (Valvio 2010, 152 – 153.) Kirjalliseen reklamaatioon on tärkeä vastata mahdollisimman nopeasti, on hyvä kiittää palautteesta ja kertoa, että arvostaa palautetta. Kirjallisessakin reklamaatiossa on hyvä pyytää lisätietoja tarvittaessa ja mahdollisimman nopeasti tehdä asioille jotain ja kertoa siitä asiakkaalle. Jonkin ajan kuluttua pitää tarkistaa asiakkaalta, onko korjaustoimenpiteet auttaneet. (Valvio 2010, 152 - 155.)

Oli tärkeää myös, että työntekijä itse antaa palautetta omasta siivousalueestaan työnjohtolle. Asioista, joilla voisi helpottaa siivousta esimerkiksi riittävät eteismatot. Näin ollen työnjohto voisi neuvotella asiakkaan kanssa mahdollisista muutoksista ja lisäyksistä. Tärkeää on myös informoida työnjohtoa perussiivoustarpeista. Siivooja on myös avainasemassa huomaamaan kiinteistössä olevia korjauskohteita kuten sammuneet lamput tai rikkoutuneet pinnat. Myös näistä pitää olla ohjeet, keneen otetaan yhteyttä. (Lausjärvi ym. 2000, 22 - 25.)

4.3 Objektiivinen tutkimusmenetelmä

Objektiivisella tutkimusmenetelmällä mittaajan, näytteenoton ja olosuhteiden vaikutus on pieni. Se kertoo kohteen ominaisuuksista, tuloksesta voidaan kertoa jotain kohteen toiminnasta. (Laamanen 2005, 51.) Mittaamiseen käytetään laitetta ja on tärkeää muistaa tarkistaa säännöllisesti myös mittauslaitteen kunto (Lillrank 1999, 25).

Siivouksen laatua voidaan mitata erilaisten mittauslaitteiden avulla eli objektiivisilla tutkimusmenetelmillä. Tavallisimmin mittauslaitteita käytetään, kun halutaan selvittää pintojen pölyisyys, hygieniataso, kitka, kiilto, staattinen sähkö ja pintaresistanssi. (SFS 2012, 56.) Pinnan pölyisyyttä mitataan pintapöly mittalaitteella niin, että kerätään geeliteipin avulla pinnalta pölyä. Askelvarmuutta eli kitkaa sekä kiiltoastetta voidaan myös mitata laitteella. Hygieniapuolta voidaan mitata mm. Hygicult- ja Mycometer-laitteilla. Orgaanista likaa mitataan luminometrillä. Arviointiin voidaan käyttää myös kameraa ja uv-lamppua. (Korhonen 2011, 63 - 64.)

4.4 Subjektiivinen tutkimusmenetelmä

Subjektiivinen mittaaminen voi muuttua kokemusten kautta. Näytteenoton, mittaajan ja olosuhteiden vaikutus on suuri. Arvioinnin kohde on ihminen tai tuote. (Laamanen 2005, 51.) Subjektiivinen tutkiminen on aistinvaraista arviointia sekä kyselytutkimusta tilan siivouksen laadusta. Paljon tehdään silmämääräistä arviointia, mutta myös aistien kuten hajuaistia kannattaa käyttää. Tilan käyttäjien mielipiteitä voidaan myös käyttää arvioinnissa hyväksi. (Korhonen 2011, 66.) Korhonen (2011, 187) muistuttaa että subjektiivinen tutkimusmenetelmä on edullinen ja nopea.

Insta 800-standardissa käsitellään kuutta eri laatutasoa, joista 0 on alin taso ja 5 on puhtain taso. Laatuprofiilissa kuvataan kahdeksan laatuvaatimusta sekä mahdolliset lisävaatimukset. Likatyypit määritellään sekä jaetaan kahteen likaryhmään; 1 roskat, irtolika, pöly ja tahrat sekä 2 pintalika. Arvioidaan pnko siivouksen kohde helposti vai vaikeasti tavoiteltavissa. Tilat jaetaan neljään eri kokoluokkaan: tilat, joiden pinta-ala on korkeintaan 15 m²; tilat, 15 m² - 35 m²; tilat, 35 m² - 60 m²; tilat, 60 m² - 100 m² (SFS 2012, 14.)

Laaduntarkastus tehdään siivouksen jälkeen ja tulos on hyväksytty, jos kohteen likakertymät eivät ylitä niille asetettuja laatutasoja. Tarkastus tulisi tehdä kolmen kuukauden välein ja tulokset on dokumentoitava ja tiedotettava niistä asiakasta. (SFS 2012, 14.)

Ennen arviointia on määriteltävä laatutasot eli, minkä verran likaa saa jäädä pinnoille siivouksen jälkeen. On määriteltävä eri laatutasot riippuen siitä onko pinnat helposti tavoiteltavissa vai vaikeasti. Laatutasot määritellään myös pintaryhmäkohtaisesti. Teknisen laadun arviointi aloitetaan lattiasta ja edetään huonekaluihin ja kiintokalusteisiin alhaalta ylöspäin ja lopuksi seinät ja katot. Näin tehdään, jotta arvioija ei muuta arvioitavaa pintaa. Arvioija saa kumarrella ja käyttää apunaan tikkaita, mutta hän ei saa käyttää sormia, kynää, siivouspyyhettä eikä lisävalaistusta arvioinnin aikana. Arviointi on dokumentoitava lomakkeelle. Arvioinnin voi tehdä siivooja itse tai esimies joko yksin tai asiakkaan kanssa yhdessä. (SFS 2012, 20, 24, 26, 28.)

5 PUHTAUSALAN LAADUN VARMISTAMINEN

5.1 Puhtaustasovaatimukset

Puhtaustasot pitää määritellä tilakohtaisesti, koska siihen vaikuttaa monet ennaltakin tiedossa olevat asiat. Puhtaustasoon vaikuttaa mm. tilassa tapahtuva toiminta, se millaista likaa sallitaan ja minkä verran. Puhtaustason saavuttamiseen vaikuttaa kiinteistön ikä, sijainti, vuodenaikat jne. Puhtaustasoissa tulleet reklamaatiot johtuvat usein informaation puutteesta, niinpä onkin tärkeää tiedottaa tilan käyttäjiä siivouksesta ja sen muutoksista. (Rakennustietosäätiö 2009, 128; Lausjärvi ym. 2000, 11.)

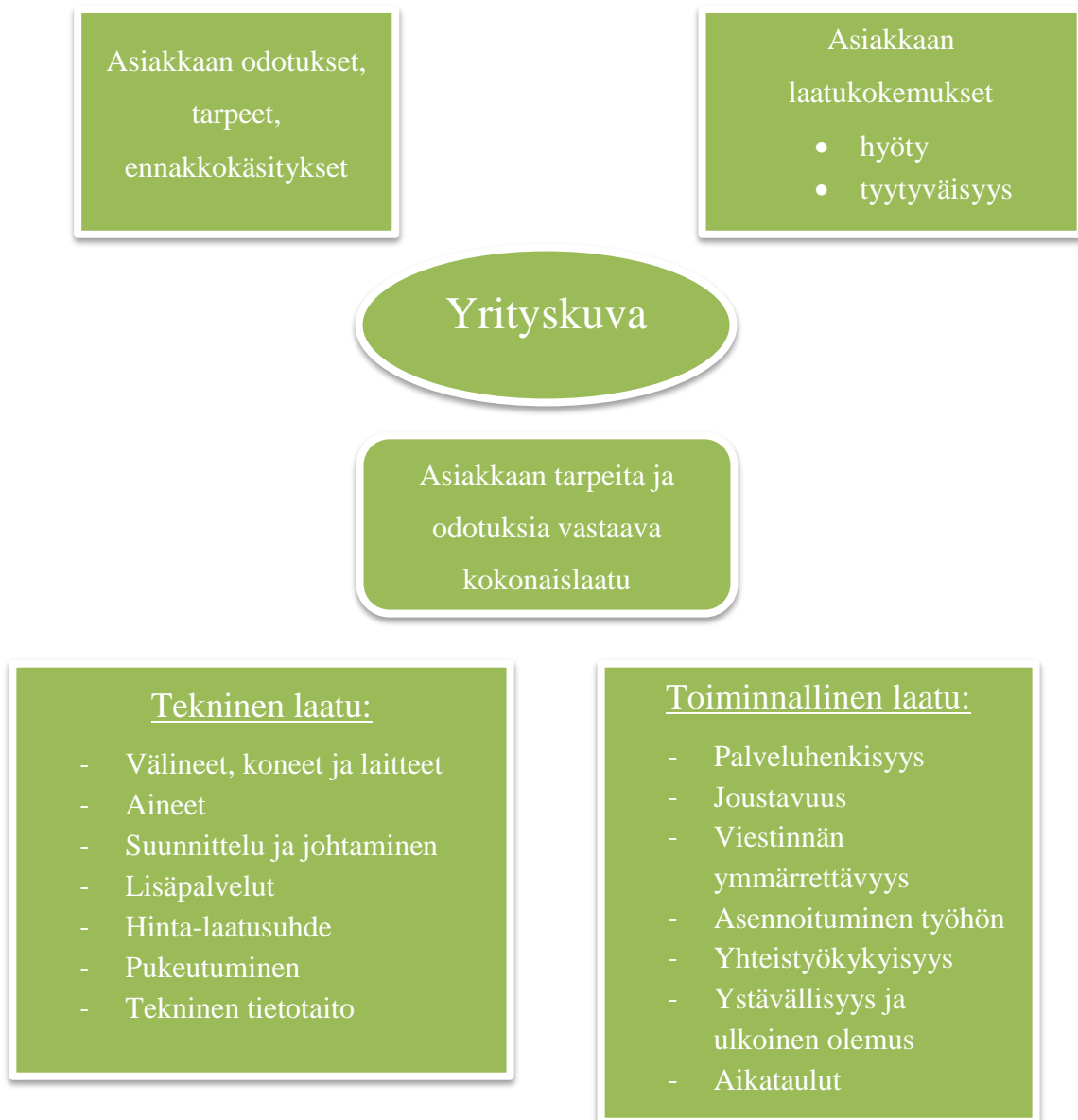
Siivoussopimuksen liitteenä ovat tilakohtaiset työohjeet, josta jokainen tilan käyttäjä voi tarkistaa, mitä on tilattu siivoukselta ja millaiseksi puhtaustasot ovat sovittu. Puhtaus on hankala käsite, koska jokaisella meistä on oma käsityksemme siitä. Sitä varten onkin tärkeä luoda menetelmät, miten mitataan onko puhtaustaso sovitulla tasolla. Usein asiakkaan odotukset ovat myös liian korkeat sopimuksista huolimatta. (Lausjärvi ym. 2000, 12.) Esimerkiksi, jos on sovittu, että tila siivotaan kerran viikossa, niin on ihan selvää, että ennen siivousta tilassa on jo näkyvää likaa. Siivoustiheys vaikuttaa myös pinnoilla olevien mikrobi määrään. Puhdistusaineella ei ole niin suurta merkitystä kuin puhtailla välineillä ja mopeilla. (Routamaa 2013, 14.)

Terveysthuollossa on paljon erilaisia tiloja ja niiden hygieniavaatimukset ovat hyvin erilaisia. Laitinen (2012, 14) jakaa tilat kolmeen ryhmään: Hygieniataso 5: erityisen puhdasta vaativat tilat, joissa puhdistuksen tarkoituksena on saavuttaa minimaalinen riskitaso. Hygieniataso 4 ja 3: Potilastilat, joissa puhdistuksen tarkoituksena on hyvä pintahygienia. Hygieniataso 2 ja 1: Ensisijaiset tilat, joissa ei ole potilaita. Puhdistuksen tarkoituksena on hyvä, siisti taso.

5.2 Tekninen laatu ja toiminnallinen laatu

Huilaja (2009, 33) kuvaa, mistä kaikesta siivouksen laatu kostuu ja mitkä asiat siihen vaikuttavat. (Kuvio 1). Asiakkaan odotukset, tarpeet ja ennakkokäsitykset ja toisaalta asiakkaan laatukokemukset, siis palvelun laatu ja tyytyväisyys saatuun laatuun luovat

kuvan yrityksestä. Tekninen osaaminen on tärkeää palvelutuottajille, mm. välineitä, koneita, aineiden oikeanlainen käyttö, suunnittelu ja johtaminen. Asiakas toivoo saavansa toiminnallista laatua eli palveluhenkisyttä, ystävällisyyttä, joustavuutta, viestintää puolin ja toisin sekä asennoitumista työhön ja yhteistyötä ja aikatauluissa pysymistä.



KUVIO 1. Siivouspalvelun laatu (Huilaja, 2009)

Huilaja (2009, 32) määrittää toiminnallisen laadun olevan mm. joustavuutta, nopeutta, palveluallttiutta sekä henkilökunnan asenteita. Toiminnallisessa laadussa vaikutetaan asiakkaan tunteisiin, siinä arvioidaan asiakaspalvelun laatua (Huilaja 2009, 32). Toiminnallinen laatu on koettua asiakaspalvelua ja käyttäytymistä. (Ritvanen ym. 2002, 4 - 5).

Toiminnallisen laadun arviointi lähtee arvoista ja asenteesta. Ne tulee olla kirjattuja ja tiedossa olevia. Toiminta pohjautuu arvoihin läpi koko hierarkian. Toiminnallisen laadun kriteerejä ovat mm. asiakkaan ymmärtäminen ja tunteminen, tiedottaminen, luottamus ja turvallisuus, saavutettavuus sekä reagoitiherkkyys. Toiminnalliseen laatuun vaikuttavat asiakkaan odotukset yhtäläillä kuin koettu laatu. (Ritvanen ym. 2002, 4 - 7.)

Puhtausalan laatu on usein tekijästä kiinni. Miten työ hoidetaan vaikuttaa suoraan laatuun. Laatuun vaikuttaa myös se onko aineet, välineet ja koneet laatua vastaavia ja kunnossa olevia samoin kuin niiden oikeanlainen käyttö. Asioista tiedottaminen ja tiedonkulku vaikuttavat koettuun laatuun. Myös asiakkaalle tulee tiedottaa muuttuneista tilanteista, samoin kuin asiakkaan tulisi tiedottaa omista muutoksistaan siivousta tekeville. Laadun arviointeja tehtäessä tulee muistaa, mitä on palvelusopimuksessa sovittu ja olla tasapuolinen kaikkia osapuolia kohtaan. Yhteistyö siivoojan ja työnjohdon välillä pitää olla saumatonta, jotta laatutavoitteet ovat samanlaisia ja päämäärä yhteinen. Kaikkien työntekijöiden ammattitaito tulee tarkastaa, opastusta ja ohjausta tulee antaa tarvittaessa työohjeiden lisäksi. (Lausjärvi ym. 2000, 71 - 74.)

Tekninen laatu on siivoustiheyttä sekä siivousmenetelmiä. Asiakkaan kanssa on sovittu ostetusta siivouspanoksesta ja tekninen laatu seuraa sen toteutumista. Tilojen käyttö ja likaisuus vaihtelevat ja silloin olisi tärkeää sopia riittävästä siivoustiheydestä, jotta puhtaustaso säilyy. Tekninen laatu on Ritvalan mukaan siivouskoneita, -välineitä ja siivousaineita sekä menetelmiä, mitoitusta ja hinnoittelua. Tekninen laatu on myös koulutusta ja opastusta ja perehdytystä. Tekninen laatu on myös työturvallisuuden huomioimista sekä työsuojelua ja ympäristöajattelua. Tekninen laatu on henkilöstön osaamista. Teknistä laatua voidaan mitata erilaisten ohjelmien mukaan, kuten Insta 800. (Ritvanen ym. 2002, 21 - 22.)

Insta 800 arvioi vain lopputulosta, jolloin tekninen laatu on nähtävissä heti työn tekemisen jälkeen tai ennen tilojen käyttöön ottoa. Tiloista arvioidaan siivoussopimuksessa olevat pinnat. (SFS 2012, 26.)

5.3 ATOPflow apuna laadunseurannassa

Mitoitusohjelmana tunnettu ATOP on luonut ATOPflow ohjelman avuksi laadunseurantaan. ATOPflow on mobiililaadunseurantajärjestelmä, joka mahdollistaa RYL-asteikon tai vapaavalinnaisen laatuasteikon tai Insta 800-järjestelmän mukaisen laadunarvioinnin. Tämä poistaa käsinkirjoitetut raportit, joten työ nopeutuu ja helpottuu. (Tuomisto 2014.)

Tarkoituksena on tehdä laadunarviointikierros mobiililaitteella ja suoraan web-tietokantaan. Tilojen arviointiin voidaan käyttää ohjelmaa, joka tallentaa tiedot suoraan arkistoon, toteutuuko ennalta sovittu laatu vai ei. Samalla voidaan myös vapaasti kirjoittaa muistiota tai muuta kommentoitavaa ohjelmaan sekä lisätä kuvia tiloista. Laatukierros voi tapahtua ennalta sovitussa järjestyksessä ja tietyissä tiloissa tai satunnaisotannalla. Laatukierroksella voidaan tilojen puhtauden lisäksi tarkastaa myös extratöitä kuten wc-tilojen papereiden täytöt. (Lausjärvi 2012, 50-51; Atop-tieto 2013; Tuomisto 2014.)

Ylöjärven kunta on ottanut ohjelman käyttöön ja ohjelmaan on tallennettu arviointi kohteiksi kaikki pinnat eli lattia, seinät, kalusteet ja kattopinnat. Tarkoituksena on parantaa laatua sekä tukea ja kehittää siivoojien työtä. Tavoitteena on myös tasalaatuisuus sekä sisäilman laadun parantaminen. Ohjelma on nopeuttanut ja helpottanut laadun seurantaan. Nyt kaikki tiedot ovat selkeästi samassa paikassa tallennettuna, niin kuvat laatuprosentit kuin kommentitkin. (Atop-tieto 2013.)

6 LAATUSUUNNITELMA

Laatu on prosessi, jonka tavoitteena on täyttää asiakkaan vaatimukset. Laatuun vaikuttaa koko organisaation toiminta, jokaisen tulee arvostaa omaa työtään ja olla halukas kehittymään, jotta laatuvaatimuksiin pystytään vastaamaan. Yritysten tulee laatia oman näköinen laatuajattelumalli. Apuna voi käyttää olemassa olevia laatujärjestelmiä tai niiden osia. Tärkeintä on kuitenkin tiedostaa laadun tärkeys ja vaikutus palveluun. Laadun säilyttämiseksi on tehtävä kehitystyötä jatkuvasti. (Lausjärvi ym. 2000, 37, 63.)

Puhtausalalla tarkoitetaan siivousta, joka auttaa pintoja kestämaan niille suunnitellun elinkaaren ajan. Tiloissa oleva toiminta määrittelee siivouksen tarpeen ja puhtaustasovaatimukset. Tilakohtaisissa palvelukuvauksissa määritellään tilalle omakohtainen puhtaustaso hygieenisyyden, terveellisyyden, turvallisuuden ja viihtyisyyden mukaan. Siivous koskee kaikkia pintoja kohteessa; ylläpitosiivous tarkoittaa vapaita tasopinnoja ulottuvuuskorkeudelta, kalusteita, lattiapintoja ja perussiivous tarkoittaa kattoa, pystysuoria pintoja sekä ulottuvuuskorkeiden yläpuolella olevia tasopintoja sekä lattian perussiivousta. Ylläpitosiivous tarkoittaa myös säännöllisin väliajoin tehtävää siivousta, kun taas perussiivous tehdään harvoin ja silloin perusteellisesti. Kohteen pinnat jaetaan myös sen mukaan onko niiden luokse pääsy helppoa vai vaikeaa. (Rakennustietosäätiö 2009, 125 - 126.)

6.1 Siivoussopimus asiakkaan kanssa

On tärkeää sopia asiakkaan kanssa, mitä siivoukseen kuuluu päivittäin, viikoittain ja mitkä työt kuuluvat kausitöihin. Tämä on teknistä laatua, jotta asiakas tietää mitä palvelua tilaa/saa. Sopimukset kannattaa olla kirjallisia, jotta niihin on helppo palata uudelleen. (Kivikallio 2009, 18, 32; Seppälä 2002, 21; Kivikallio 2013.)

Sopimus tulee käsitellä myös laitoshuoltajien kanssa, jotta he tietävät mitä töitä asiakkaan kanssa on sovittu. Sopimus voi pohjautua ns. palvelukuvauksiin, jossa selviää tilat, jotka siivotaan tietyssä päivänä tai sitten ne voi olla mitoitusliittymä, jolla listaus, mitä tiloissa siivotaan. Tilasta / asiakkaasta riippuen valitaan, millä tavalla sopimus kirjoitetaan. Puhtaanapidon henkilöstön ammattitaitoa on se, miten työt tullaan suorittamaan.

Tarkoituksena on saavuttaa asiakkaan kanssa sovittu laatu taloudellisesti. Tämä on teknistä laatua, jota asiakkaan on osittain vaikea arvioida. Tätä teknistä laatua valvotaan siivoustyönohjaajan sekä siivoustyönjohtajan toimesta. (Kivikallio 2009, 17, 21; Yltiö 2009, 237, 243; Ritvanen 2002, 4; Lausjärvi ym. 2000, 12 - 15.)

6.2 Ohjeet

Siivouksessa ei riitä, että käydään vain paikalla vaan lopputuloksen tulee olla puhdas tila. Siivousohjeet (työohjeet ja työjärjestykset) ovat tärkeä osa laatua, työntekijöillä tulee olla ohjeet, miten työ kuuluu tehdä, mitä tilasta kuuluu siivoussopimukseen. Sekä työjärjestys, josta selviää missä järjestyksessä työ kuuluu tehdä, mutta työjärjestys joustaa asiakastilanteiden mukaan tarvittaessa. Ylläpitosiivousohje ja perussiivousohje voi olla yhdistetty tai erillinen. (Kivikallio 2013; Kakko 2000, 55.)

Ylläpitosiivouksella tarkoitetaan säännöllisesti tehtäviä töitä ja perussiivouksella harvemmin tehtäviä. Ylläpitosiivoustiheys määrittää sen, kuinka korkealla halutaan puhtaustaso tai laatutaso säilyttää. Perussiivouksella nostetaan siivouksen taso niin korkealle kuin mahdollista ja edistetään myös pintojen käyttöikää. (Lausjärvi ym. 2000, 12 - 15.) Tärkeää on, että seurataan, että harvemmin tehtävät työt tulee myös hoidettua. Pitkäaikaisseuranta kertoo jos ylärajat ylittyvät/hälyttävät. (Laitila 2013, 13.)

6.3 Laadun tarkastuskierrokset

Asiakkaan sekä laitoshuoltajien kanssa voidaan sopia etukäteen laadun tarkastuskierroksista tai sitten ne voidaan tehdä yllättäen. Laatukierrokset voi olla säännöllisiä esimerkiksi kerran kuukaudessa tai epäsäännöllisiä ihan, miten asiakkaan kanssa on sovittu. Laatukierrokset voivat noudattaa INSTA-800 ohjeistusta tai laatukierroksilla voi olla teemat esimerkiksi kiinnitetään enemmän huomiota yläpölyihin tai lattiakaivoihin. Kierroksella voi osallistua Puhtaanapidon esimiehen lisäksi asiakkaan edustaja ja/tai laitoshuoltaja. (Lumijärvi 2000, 31, 54 - 55, 92.)

Laadun tarkastuskierrokset voidaan tehdä silmämääräisesti, jolloin vastaukset saadaan heti ja tapa on varsin edullinen. (Korhonen 2011, 78 - 79.) Jos halutaan,

tarkastuskierroksilla voidaan ottaa erilaisia näytteitä mm. Hygicult-näytteitä. Tapa on siitä haasteellinen, ettei vastauksia saada heti vaan niitä joudutaan odottamaan noin 4 - 5 päivää. Hygicult-näytteet myös maksavat. (Korhonen 2011, 82 - 83.)

Laatua arvioitaessa tulee muistaa tilojen siivottavuus eli korkeus tai / ja tavaroiden määrä siivottavassa tilassa. Laadun tarkastuskierrokset olisi hyvä tehdä heti siivouksen jälkeen, mutta usein tämä on hankalaa, koska tilat ovat ympärivuorokautisesti käytössä. (SFS 2012, 8, 12 - 14.)

7 TAPAUK: PUHTAANAPIDON KEHITTÄMINEN LAADUN VARMISTAMISEKSI

Työnlaatu ja asiakkaan kokemus tyytyväisyys työstä on tärkeää. Kilpailutilanne aiheuttaa sen, että asiakkaat tulevat saamaan tyytyväiseksi laatuun eli puhtaustasoon siivousten jälkeen sekä siivoustiheys sellaiseksi, että asiakas on tyytyväinen puhtaustasoon myös siivousten välissä. Puhtaanapidolla on laatuun vaikuttavien töiden vastuusta. (Liite 1).

Laatuun vaikuttaa perehdytys ja opastus varsinkin uusien työntekijöiden kohdalla, mutta myös pitkäaikaiset työntekijät tarvitsevat tietojen päivitystä. Perehdytyksen hoitaa pääosin siivoustyönjohtaja sekä siivoustyönohjaaja. Toisaalta myös laitoshuoltajien on velvollisuus kertoa tietoja kohteesta, johon uusi työntekijä tulee. Perehdytykseen on olemassa kansio, jossa selviää, mitkä kaikki asiat tulevat muistaa kertoa ja näyttää uusille työntekijöille. Kansio sisältää myös muistilistan, jotta myöhemmän ajankohtaan perehdytettävät asiat muistetaan kertoa. Opastusta niin uusille kuin pitkäaikaisillekin työntekijöille antaa siivoustyönohjaaja. Opastus voi olla menetelmien kertaamista ja uusien käyttötapojen opettamista vanhoilla välineillä tai esimerkiksi koneen käytön opastusta.

Laatua on osaaminen. Puhtaanapidon laatuun vaikuttaa välineiden, koneiden ja menetelmien hallinta sekä säännölliset, suunnitellut koulutukset. Palaverit, ohjauspalaverit, ohjauskierrot, työohjeet eli Aakkoset, työjärjestykset ovat laadun tukena. Osaaminen näkyy laadussa. Laatuun vaikuttaa myös välineiden ja koneiden kunto ja opastukset oikeaan sekä monipuoliseen käyttöön. Puhtaanapidossa järjestetään säännölliset palaverit kerran kuukaudessa koko henkilökunnalla siivoustyönjohtajan vetäminä. Ohjauspalaverit ovat noin kahden kuukauden välein pienryhmissä siivoustyönohjaajan vetäminä. Erilaisiin ulkopuolisiin koulutuksiin osallistutaan oman aktiivisuuden ja taloudellisten resurssien mukaan. Sisäisiä koulutuksia, johon koko Puhtaanapidon henkilökunta voi osallistua järjestetään säännöllisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Laitoshuoltajien osaamiseen on kiinnitetty jo useamman vuoden ajan huomiota ja viimeisen vuoden aikana olemme lähteneet työnkiertoon. Työnkierto tarkoittaa sitä, että jokainen työntekijä tulee tulevaisuudessa osaamaan jokaisen työkohteen. Työnkierto on tapa lisätä henkilökunnan osaamista ja tuntemista työkohteissa sekä samalla saada palvelut paremmin varmistettua vajaamiehitystilanteissa. Vajaamiehitystilanteissa tarvitaan myös ohjeistusta, mitkä ovat tärkeimmät työt. Laitoshuoltajilla on käytössään työpuhelimet, joiden avulla yksikön välinen yhteistyö on nopeaa ja kaikille tasapuolista.

Puhtausalalla on tärkeää löytää työssä tarvittavat välineet ja koneet omilta paikoiltaan ja esimerkiksi siivouskeskuksien siisteys ja järjestys kuuluu kaikille työntekijöille. Pitää ajatella kohteissa seuraavaa työntekijää, esimerkiksi varastotilauksien hoitaminen on tärkeää, jotta seuraavalla työntekijällä ei mene työaika hukkaan tarvikkeita hakiessa. Toisaalta on järkevää myös miettiä, millaisia varastoja kohteissa tulee olla ja mikä on keskusvaraston toimitusaika, etteivät esimerkiksi kloorivalmisteet vanhene.

Laatua on siistit, asianmukaiset työvaatteet. VSEHP:llä on yhtenäiset työvaatteet koko henkilökunnalla. Työvaatteista huolehtii siivoustyönjohtaja; että kaikki käyttävät niitä ja vaatteita on riittävästi kaikille. Työkengät jokainen hankkii itse, mutta niistä järjestetään esittelyjä noin kaksi kertaa vuodessa, niistä on mahdollisuus ostaa hyvät työkengät.

Ei-arvoa tuottava työ, kuten kahvinkeitto, kukkien hoito, pyykinlajittelu ja pesu, varastotavaroiden paikoilleen laitto jne. on toisaalta asiakaspalvelua, mutta onko asiakas valmis maksamaan kyseisistä palveluista. Aikaisemmin laitoshuoltajat huolehtivat monista töistä, mutta nykyään ei-arvoa tuottavat työt tulee karsia, koska niistä harvoin ollaan valmiit maksamaan.

Jokaiselle työntekijälle opetetaan omavalvontaa eli oman työjäljen seurantaa. Tärkeää on saada jokainen ymmärtämään, kuinka tärkeä osuus heillä on laadun saavuttamisessa. Puhtaustasoon vaikuttaa miltä tila näyttää, vaikka kaikkia nurkkia ei olisikaan siivottu, mutta jos tuolit ja pöydät on järjestelty siististi, niin lopputulos on siistin näköinen. On toki kohteita, joissa hygieniataso asettaa vaatimuksen, jolloin kaikki pinnat tulee siivota joka päivä. VSEHP:ssä on paljon erilaisia kohteita päivittäisessä siivouksessa (koulu, palvelukoti, laboratorio, toimisto jne.). Kohteiden siivoustiheydet vaihtelevat myös paljon. Jotkut kohteet siivotaan päivittäin ja toisissa vain kerran kuukaudessa. Siivoustyönjohtaja ja siivoustyönohjaaja käyvät laitoshuoltajien kanssa läpi säännöllisesti

kohteiden erikoispiirteitä ja laatuvaatimuksia, jotta kaikilla olisi tieto puhtaustasovaatimuksista.

Asiakkaiden kanssa käydään neuvotteluja tarvittaessa mutta vähintään kerran vuodessa. Viimeksi on kartoitettu erilaisia yhteistyöalueita, kenen töihin kuuluu mm. kahvinkeitinien puhdistaminen tai huuhtelulaitteen viikoittainen tarkastaminen jne. Näistä kaikista tapaamisista tehdään muistio, jotta asioihin on helppo palata tarvittaessa. Tapaamisten jälkeen tehdään korjauksia/täydennyksiä työjärjestyksiin ja käsitellään asioista myös palavereissa, jotta tieto kulkee riittävästi myös laitoshuoltajille.

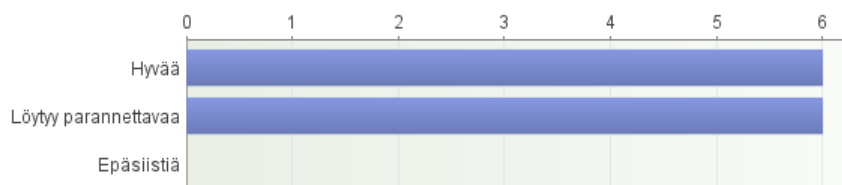
8 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Weppol-ohjelman kautta lähetettiin sisäisille Puhtaanapidon asiakkaille asiakastyytyväisyyskyselyn 2.4.2014 (Liite 2). Yhteensä kyselyitä lähetin 20 kpl osastonhoitajille, asumisyksikön esimiehille, kiinteistöpäällikölle ja koulun johtajille. Vastaus aikaa oli noin viikko eli 10.4.2014 saakka. Kysymykset oli jaksotettu niin, että ensin selvitettiin kuinka usein siivous on suunniteltu tapahtuvan ja kuinka usein se tapahtuu. Kysyttiin myös siivouksen puhtaustasosta siivouskertojen välissä. Lopuksi kysyttiin kokonaisarvosanaa Puhtaanapidolle.

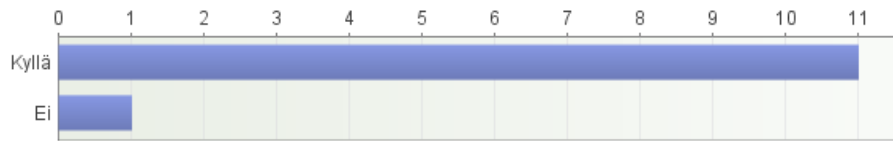
Kyselyn tavoitteena oli selvittää Puhtaanapidon asiakkaiden mielipidettä onnistuneesta palvelutiheydestä eli siitä, toteutuuko sovittu siivouskäynti. Tavoitteena oli myös selvittää koettu puhtaustaso siivouksen jälkeen sekä koettu puhtaustaso siivousten välillä eli onko siivoustiheys riittävä. Kysely lähetettiin henkilökohtaisiin työ sähköposteihin ja sähköposteissa oli linkki kyselyyn. Kyselytapaa voidaan pitää luotettavana ja mahdollisena toistaa.

8.1 Tulokset

Kyselyyn vastasi 12 henkilöä eli vastausprosentti oli 60 %. Kuuden vastaajan mielestä siivoustaso siivouksen jälkeen on hyvää ja kuuden vastaajan mielestä löytyy parannettavaa. Kenenkään mielestä siivouksen taso siivouksen jälkeen ei ollut epäsiistiä. Kuviot 2 ja 3 kertovat siivouksen tasosta siivouksen jälkeen. Yksitoista vastaajaa oli sitä mieltä, että puhtaustaso siivouksen jälkeen on riittävää. Vain yksi oli sitä mieltä, että puhtaustaso ei ole riittävää siivouksen jälkeen. Avoimissa vastauksissa todettiin, että puhtaustaso on noussut viime vuodesta, toisaalta oltiin huolissaan siitä, että koneellinen lattianpesu on vähentynyt. Myös niiden tilojen puhtaustaso laskee liikaa, jotka eivät ole päivittäisessä siivouksessa.

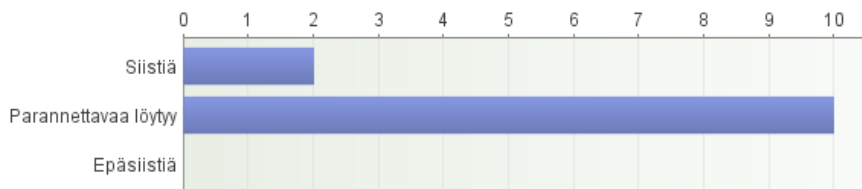


KUVIO 2: Millaista siivoustaso on ollut siivouksen jälkeen?

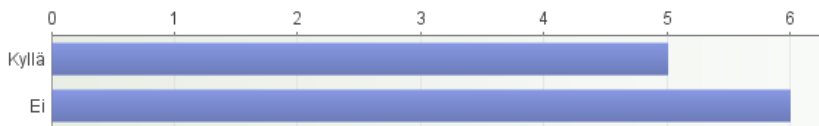


KUVIO 3: Onko puhtaustaso siivouksen jälkeen riittävä?

Puhtaustaso laskee siivousten välissä. Selvitettiin asiakkailta pitääkö tämä paikkansa. Kahdestatoista vastaajasta kaksi oli sitä mieltä, että puhtaustaso pysyy siistinä. Kymmenen vastaajaa oli sitä mieltä, että puhtaustasossa löytyy parannettavaa siivousten välissä. Viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että puhtaustaso siivousten välissä on riittävää, kun taas kuusi vastaajaa oli sitä mieltä, että puhtaustaso laskee liikaa siivousten välissä. Kuvio 4 ja 5 kertovat puhtaustasosta siivousten välissä. Avoimissa vastauksissa kävi ilmi, että varsinkin pitkät pyhät, jolloin laitoshuoltajat eivät ole töissä puhtaustaso laskee liikaa. Toisaalta vastattiin myös, että hoitohenkilökunta siivoaa itse. Varsinkin lattiapinnoista oltiin eniten huolissaan, koska lika ja pöly kertyvät lattialle, jos on useampi päivä jolloin ei ole siivottu.



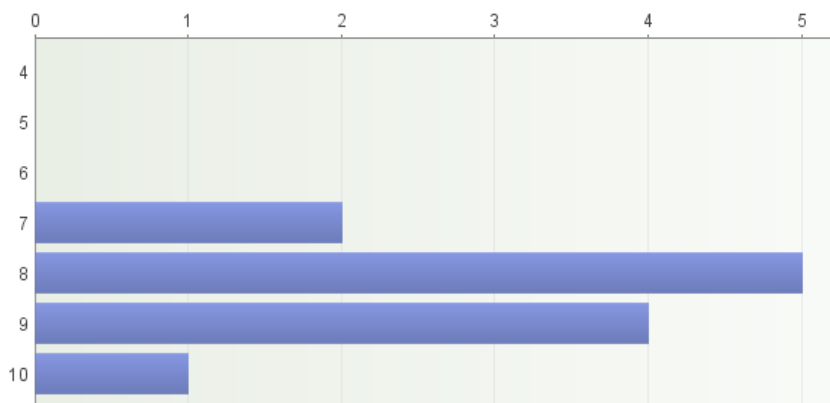
KUVIO 4: Millaista puhtaustaso on ollut siivousten välissä?



KUVIO 5: Onko puhtaustaso siivousten välillä riittävä?

Selvitettiin myös kokonaisarvosana Puhtaanapidolle. Kouluasteikolla 4-10 arvioitiin Puhtaanapidon kokonaisarvosanaa ja vastaukset jakautuivat seitsemän ja kymmenen välille kuvion 6 mukaan. Vastaajista kaksi eli 16,6 %:a oli sitä mieltä, että

kokonaisarvosana on seitsemän. Vastaajista viisi eli 41,6 %:a oli sitä mieltä, että kokonaisarvosana on kahdeksan. Vastaajista neljä eli 33,3 %:a oli sitä mieltä, että kokonaisarvosana on yhdeksän. Vastaajista yksi 8,3 %:a oli sitä mieltä, että kokonaisarvosana on kymmenen. Puhtaanapidon keskiarvo oli 8,3.



KUVIO 6: Puhtaanapidon kokonaisarvosana kouluasteikon mukaisesti 4-10 välillä

8.2 Tulosten tarkastelu

Kyselyyn vastausprosentti oli 60 eli ihan hyvä. Myös avoimiin kysymyksiin saatiin vastauksia. Kysely antoi hyvää tietoa siitä, millä tavalla jatkossa Puhtaanapidon toimintaa tulee kehittää ja mihin kannattaa panostaa. Myös se, millaista laadunvalvontaa kannattaa tehdä, jotta saadaan jatkossa puhtaustaso säilymään hyvänä jatkuvasti ilman notkahduksia.

Laitoshuoltajasta riippuu osittain Puhtaanapidon puhtaustaso yksiköissä. Asiakastyytyväisyyskyselyssä kävi ilmi, että edelleen halutaan ne samat henkilöt omille alueilleen, mutta olemme aloittaneet ja jatkamme kiertämistä, jotta palvelumme paranee ja osaaminen sekä myös työn mielekkyys lisääntyy. Pikkuhiljaa uskon asiakkaidemme tottuneen uuteen järjestelmään ja laatutaso nousee ja palvelut parantuvat. Yhdessä avoimessa vastauksessa myös toivottiin, ettei kiertonopeus ole niin nopeaa kuin se tällä hetkellä on ollut. Se on asia, joka muutetaan viimeistään syksyllä niin, että todella ollaan pidempiä aikoja samoilla alueilla, jotta opitaan alue paremmin ja myös harvemmin tehtävistä töistä kannetaan paremmin vastuu.

Puhtaustaso laskee siivousten välissä ja se selviää myös kyselyn vastuksista. Siivoustiheyksiä pitää varmasti tarkastaa tulevaisuudessa. Toisaalta avoimissa kysymyksissä ilmeni, että varsinkin pyhäpäivinä, jolloin laitoshuoltajilla ei ole työpäiviä, niin likaisuudesta ollaan eniten huolissaan. Todennäköistä on, että tässä taloudellisessa tilanteessa viikonloppuihin ja pyhäpäiviin ei saa työllistää laitoshuoltajia. Mutta tässä on osoitus siitä, että sitä kaivataan. Tätä voi käyttää työvoiman lisätarpeen perustelussa.

Asiakastyytyväisyyskyselyn avoimissa vastauksissa tuli ilmi, että lattiapinnoilla on näkyvää likaa. Kuitenkin erittäin tärkeää on infektioiden leviämisen estäminen eli kosketuspintojen ja näkymän lian poistaminen. Tästä asiasta on paljon puhuttu laitoshuoltajille eli pöly lattialla ei ole niin vaarallista kuin pyyhkimätön ovenkahva tai pöydän pinta. Tästä pitää puhua myös asiakkaillemme lisää, jotta heidänkin tietämyksensä infektioiden torjuntaan lisääntyy tai palautuu taas mieliin. Tästä asiasta keskustelen hygieniahoitajan kanssa, että pieni tiedottaminen tai koulutus varmaan on paikallaan.

Asiakastyytyväisyyskyselyn lopputulos oli minulle positiivinen yllätys. Odotin huonompaa palautetta, mutta varsinkin avoimissa kysymyksissä oli hyviä asioita, joista on helppo jatkaa Puhtaanapidon kehittämistä. Jatkossa teetän asiakastyytyväisyyskyselyn kerran vuodessa, niin saadaan vertailupohjaa kehityksen suunnasta. Jatkossa asiakastyytyväisyyskyselyssä voi kysellä vielä tarkemmin joidenkin kriittisten pisteiden puhtautta. Jatkossa voi myös verrata asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia laatukierroksilta saatuihin tuloksiin.

9 POHDINTA

Laatujärjestelmiin tutustuessa huomasin niiden olevan varsin laajoja ja aikaa vieviä. Omaan työyhteisöön halusin luoda ohjelman tai ainakin herätellä henkilökunnan ajattelemaan työnlaatua asiakkaidemme näkökulmasta. Opinnäytetyötä tehdessä selvisi, millaista laatuseurantaa sekä ohjelmaa juuri meidän työyksikkömme tarvitsee. Varsinaiseen laatuohjelman kirjoittamiseen ja noudattamiseen olemme liian pieni yksikkö, mutta laatuvastuidenjakoa selventää jokaisen kohdalla itselle kuuluvia asioita. Laadusta puhuminen ja sen konkretisoiminen on jo iso askel puhtaustasojen nostamiseen. Tällä hetkellä luotan, että tähän asiaan tutustuminen ja laadun korostaminen nostaa jokaisen laitoshuoltajan omaa arvostusta työhönsä ja sitä kautta puhtaustaso paranee.

Aikaisemmin yksikköni oli jonkun verrankin saanut palautetta siitä, että työnkierron kautta oli laatutaso laskenut. Niinpä päätin teettää asiakastyytyväisyyskyselyn. Kyselyn lopputulos oli positiivinen yllätys. Odotin huomattavasti huonompaa palautetta, mutta keskiarvoisesti palveluihimme ollaan tyytyväisiä.

Laadun valvontaa lisään säännöllisesti kerran vuodessa tehtävällä asiakastyytyväisyyskyselyllä sekä laadun tarkastuskierroksilla. Laatukierroksia lisätään ja otetaan vuorotellen siihen mukaan joko laitoshuoltajat tai asiakkaan edustajat. Laatukierrokset omalta osaltaan varmasti myös herättävät laitoshuoltajat huomioimaan asioita omassa työssään ja sitä kautta työ kehittyy ja laatutaso nousee. Tarkoituksena on nostaa esiin hyvin tehdyt työt ja antaa oikea-aikaista palautetta tekijöille.

Laitoshuoltajille pidän palaverin, jossa avaan vielä laatuajattelua ja sitä kuinka laajasta asiasta on kysymys ja kuinka moni asia meillä on jo hyvin. Työohjeet ovat selkeät ja hyvät sekä juuri päivitetty. Työjärjestyksiä päivitetään muuttuneiden tilanteiden mukaan. Meillä on säännölliset palaverit sekä ohjaustapaamiset, jossa selvitetään työpaikkaan ja työhön liittyviä asioita. Laitoshuoltajilla on mahdollisuus käyttää siivoustyönohjaajaa apunaan ja tukenaan. Siivoustyönohjaajan tulee tehdä eräänlainen ohjelma siitä, miten ja milloin ohjaa ketäkin laitoshuoltajaa ihan henkilökohtaisesti. Tämä auttaa aikatauluttamaan siivoustyönohjaajan työtä ja samalla tasa-arvoista laitoshuoltajia kohtaan.

Laatutyöskentely selventyi opinnäytetyötä tehdessä. Kirjoista ja artikkeleista sai hyvin käsityksen siitä, millaisia menetelmiä puhtausalalla on laadunseurantaan. Laatujärjestelmien vertailu avasi laatuajattelua ja sitä kautta sain hyvän käsityksen siitä, mitä haluan työpaikallani tehdä. Tärkeäksi osaksi kehittämistyötä nousi myös asiakastytytyväisyyskysely ja sitä kautta jäin miettimään mm. siivoustiheyksiä. Lattioilla näkyvä pöly ja hiekka eivät ole muuta kuin esteettinen haitta, kun taas infektioiden torjumisen kannalta on erittäin tärkeää pitää kosketuspinnat puhtaina. Tästä jatkan keskustelua alaisteni ja hygieniahoidajan sekä asiakkaidemme kanssa.

Tarkoituksena on myös miettiä yhdessä laitoshuoltajien kanssa, miten konkretisoimme siivottua tilaa ja siivoamatonta tilaa. Tässä tarkoituksena on mm. valokuvoin näyttää erilaisia siivottuja tiloja ja miettiä miltä ne näyttävät asiakkaidemme silmin. Mihin asiakkaamme kiinnittää huomiota ja mihin taas me puhtausalan ammattilaiset kiinnitämme huomiota.

Itse sain opinnäytetyön tekemisestä paljon tukea ja uutta tietoa laatuasioiden tärkeydestä. Tärkeää on ymmärtää, mitä kaikkea kuuluu laatuun ja miten se näkyy asiakkaidemme silmissä. Teen työssäni laatuasioista näkyvää ja arkeen kuuluvaa mm. lisää laadunseuranta kieroiksi ja otan niihin myös mukaan laitoshuoltajat. Tärkeää on panostaa jo kunnossa olevia asioita ja nostaa esiin, miten asiakkaamme laadun näkevät. Itse olen opinnäytetyötä tehdessä huomionut työjärjestysten ja työohjeiden päivittämisen sekä harvemmin tehtävien töiden kirjaamislistojen suunnittelun. Tiedottamiseen tulee aina panostaa paljon ja sitä olen kehittänyt jo aikaisemminkin, mutta opinnäytetyötä tehdessä tuli käytyä tätäkin asiaa läpi uudelleen asiakkaidemme kanssa ja sovimme uusia tiedotusmenetelmiä, kuten tekstiviestit asiakkaiden kännykkään, koska sähköposti ei tavoita aina hoitajia vaan jää osastonhoitajien tietoon.

Opinnäytetyön ja restonomiopiskelujen jälkeen panostan työelämässäni laatuun ja kehitän erilaisia tapoja tuoda sitä näkyväksi niin laitoshuoltajien kuin asiakkaidemme silmissä. Tarkoitus on saada Puhtaanapidon yksikön palvelut niin hyviksi, ettemme joudu kilpailutuksen piiriin vaan saisimme tuottaa puhtauspalveluja omana työnä Varsinais-Suomen erityishuoltopiirille.

LÄHTEET

Aulanko, M. 2000. Siivous ja hyvinvointitekijä. Teoksessa Aulanko, M., Kakko, L. & Pesonen-Leinonen, E. Siivous ja sisäilma. Tutkimuksia toimistokiinteistöissä ja laboratoriossa. Helsinki: Maa- ja kotitalousteknologian laitos, 7-17.

Bell, D., McBride, P. & Wilson, G. 1994. Managing Quality. Wallington: British Library Cataloguing in Publication Data.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Restamark Oy.

Huilaja, E. 2009. Asiakaspalvelu. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisu 1:7. 20.uudistettu painos. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy. 27 – 40.

Järvelin, K., Kvist, H., Kähäri, P. & Räikkönen, J. 1992. Palveluyrityksen laadun kehittäminen. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Kakko, L. 2000. Erilaiset siivousmenetelmät ja niiden vaikutus sisäilman laatuun. Teoksessa Aulanko, M., Kakko, L. & Pesonen-Leinonen, E. Siivous ja sisäilma. Tutkimuksia toimistokiinteistöissä ja laboratoriossa. Helsinki: Maa- ja kotitalousteknologian laitos, 55 – 74.

Karjalainen, T. & Karjalainen, E. 2000. Laatujohtamisoppien (TQM) soveltaminen PK-yritykseen. Hollola: Karjalainen Oy.

Kivikallio, J. 2009. Oman työn kehittäminen. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisu 1:7. 20.uudistettu painos. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy. 17 – 26.

Kivikallio, J. 2013. SSTL Ohjaajapäivät. 14.11.2013. Vantaa.

Kivikallio, J., Suontamo, T., Keinänen, J. Kärämä, K. & Aalto, P. 2010. Uimahallien ja kosteiden tilojen hygieniaopas. Pori: Suomen ympäristö- ja terveystalouden kustannus Oy.

Korhonen, E. 2011. Puhtauspalvelut ja työympäristö. Ostettujen siivouspalveluiden laadun mittaamenetelmät ja laatu sekä siivouksen vaikutukset sisäilman laatuun, tulojenkäyttäjien kokemaan terveyteen ja työn tehokkuuteen toimistorakennuksissa. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.

Laamanen, K. 2005. Johda suorituskykyä tiedon avulla – ilmiöistä tulkintaan. Tampere: Suomen Laatu keskus Oy.

Lahti, S. & Tuominen, K. 2010. Lean – kohti täydellisyyttä. Tehoa ja laatua tuotteiden ja tuotantojärjestelmän kehittämiseen. Jyväskylä: Readme.fi.

Laitinen, K. 2012. Puhtauden omavalvonta terveydenhuollossa. Siivoustaito 06/2012, 13 – 15.

Laitinen, K. 2013. Taistelua näkymätöntä vastaan. Siivoustaito 07/2013, 13.

Laitinen, K. 2014. Omavalvonta. 1.4.2014. Puhtaustieto Huipputapahtuma. Helsinki.

Lausjärvi, M. & Valtiala, M. 2000. Puhtauden tähdet. Puhtaus asuinkiinteistössä opas ostajalle. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Lausjärvi, M. 2012. Mobiilijärjestelmä laadunseurantaan. Siivoustaito 06/2012. 50 – 51.

Lecklin, O. & Laine, R. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki. Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Hämeenlinna. Talentum.

Lillrank, P. 1999. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Keuruu: Otava.

Lumijärvi, I. & Jylhäääri, J. 2000. Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Laadun ja tuloksen tasapaino johtamishaasteena. Tampere: Gaudeamus.

Omavalvonta. 2012. Evira. Tulostettu 11.1.2014.

<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/hygieniaosaaminen/tietopankki/omavalvonta>

Rakennustietosäätiö. 2009 KiinteistöRYL 2009. Kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset. Helsinki: Rakennustieto Oy.

Reunanen, R. 2009. Siivous erityyppisissä kiinteistöissä. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisu 1:7. 20.uudistettu painos. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy. 245 – 266.

Ritvanen, A. 2002. Palvelun laatu Toiminnallinen laatu. Teoksessa Ritvanen, A. Simolin, M. & Seppälä, A. 2002. Palveluohjaajan käsikirja. Siivoussektori Oy. Helsinki: AO-paino. 3 – 19.

Routamaa, M. 2013. Antibakteerinen – totta vai tarua. Siivoustaito 07/2013. 14.

Sandholm, L. 2000. Total Quality Management. Lund: Studebtlitteratur.

SFS. 2012. Siivouksen tekninen laatu. Mittaus- ja arviointijärjestelmä (INSTA800:2010). Helsinki: Suomen standardoimisliitto.

Seppälä, A. 2002. Palvelun laatu. Teoksessa Ritvanen, A. Simolin, M. & Seppälä, A. Palveluohjaajan käsikirja. Siivoussektori Oy. Helsinki: AO-paino. 21 – 26.

Silén, T. 1998. Laatujohtaminen – menetelmiä kilpailukyvyn vahvistamiseksi. Porvoo: WSOY.

Suontamo, T. 2010. Puhtauden laadun mittaaminen. Jyväskylä: Luentomateriaali.

Tuominen, K. 2010. Lean tehoa ja laatua. Hukan vähentämiseen. Jyväskylä: README.fi.

Tuomisto, R. 2014. Konsultti. Haastattelu 2.4.2014. Haastattelija Seppä, H. Paimio.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kauppakamari.

Varsinais-Suomen erityishuoltopiiri. 2012. Elämän erikoisosaaja. Turku: Esite.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otava Oy.

Yltiö, H. 2009. Siivoustyön mitoitus. Teoksessa Valkosalo, T. (toim.) Siivoustyön käsikirja. Suomen siivousteknisen liiton julkaisu 1:7. 20.uudistettu painos. Helsinki: Gummerus kirjapaino Oy. 231 – 244.

Ylöjärvi otti käyttöön ATOPflow laadunseurantajärjestelmän. 2013. Atop-tieto. Tulostettu 14.1.2014. <http://www.atopnet.fi/ylojarvi-atopflow-kayttoonotto>

LIITTEET

Liite 1. Laatuun vaikuttavien töiden vastuulista

<u>Laatuun vaikuttava työ/tehtävä</u>	<u>Kenen vastuualueeseen kuuluu</u>
Perehdytys	Siivoustyönjohtaja/siivoustyönohjaaja
Opastus	Siivoustyönohjaaja/laitoshuoltaja
Kouluttaminen 2-4x vuodessa	Siivoustyönjohtaja/siivoustyönohjaaja
Palaverit 1 x kuukaudessa	Siivoustyönjohtaja
Ohjauspalaverit/ohjauskierrot	Siivoustyönohjaaja
Kehityskeskustelut 1 x vuodessa	Siivoustyönjohtaja
Työvaatteiden tilaaminen/palautus	Siivoustyönjohtaja
Työvälineiden uusiminen	Laitoshuoltaja
Työvälineiden tilaaminen	Siivoustyönohjaaja
Työvälineiden ja aineiden kilpailutus	Siivoustyönjohtaja
Koneiden kilpailutus	Siivoustyönjohtaja
Koneiden tilaaminen	Siivoustyönjohtaja
Koneiden käyttöhuolto	Laitoshuoltaja
Koneiden huollon tilaaminen	Siivoustyönohjaaja
Työohjeiden kirjoittaminen	Siivousohjaaja
Työohjeiden päivittäminen 1 x vuodessa	Siivoustyönohjaaja/Laitoshuoltaja
Työjärjestysten kirjoittaminen	Siivoustyönjohtaja
Työjärjestysten päivittäminen tarvittaessa	Laitoshuoltaja
Palvelukuvauksista sopiminen asiakkaan kanssa	Siivoustyönjohtaja
Yhteistyöalueista sopiminen asiakkaan kanssa	Siivoustyönjohtaja
Yhteistyö asiakkaan kanssa	Siivoustyönjohtaja/siivoustyönohjaaja/laitoshuoltaja
Lisäpalveluiden tarjoaminen asiakkaalle	Siivoustyönjohtaja/siivoustyönohjaaja/laitoshuoltaja
Tiedottaminen muuttuneista tilanteista	Siivoustyönjohtaja/siivoustyönohjaaja
Tiedottaminen valvontakierrosten tuloksista	Siivoustyönjohtaja
Laadun valvontakierrokset 6 x vuodessa	Siivoustyönjohtaja
Laadun valvonnan näytteiden otto tarvittaessa	Siivoustyönjohtaja/hygieniahoitaja
Perussiivouksista kirjaamislistojen suunnittelu	Siivoustyönjohtaja
Perussiivouksista kirjaamislistojen päivittäminen	Siivousohjaaja
Perussiivouksista kirjaamislistojen täyttäminen	Laitoshuoltaja

Liite 2. Asiakastyytyväisyyskysely

1 (2)

Puhtaanapidon asiakastyytyväisyyskysely

1. Kuinka monta kertaa siivous on suunniteltu tapahtuvan?

- ☐ 5 x viikossa
- ☐ 4 x viikossa
- ☐ 3 x viikossa
- ☐ 2 x viikossa
- ☐ 1 x viikossa
- ☐ 1 x kuukaudessa
- ☐ harvemmin

2. Kuinka monta kertaa siivous on totetunut?

- ☐ 5 x viikossa
- ☐ 4 x viikossa
- ☐ 3 x viikossa
- ☐ 2 x viikossa
- ☐ 1 x viikossa
- ☐ 1 x kuukaudessa
- ☐ harvemmin

3. Millaista siivousjälki on ollut siivouksen jälkeen? Voit kertoa esimerkkejä

- ☐ Hyvää _____
- ☐ Löytyy parannettavaa _____
- ☐ Epäsiistiä _____

4. Onko puhtaustaso siivouksen jälkeen riittävä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

(jatkuu)

2 (2)

5. Millaista puhtaustaso on ollut siivousten välissä? Voit kertoa esimerkkejä

- ☐ Siistiä _____
- ☐ Parannettavaa löytyy _____
- ☐ Epäsiistiä _____

6. Onko puhtaustaso siivouksen välillä riittävä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

7. Anna Puhtaanapidolle kokonaisarvosana kouluasteikon mukaisesti 4-10 välillä

- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6
- ☐ 7
- ☐ 8
- ☐ 9
- ☐ 10

8. Toivomuksia Puhtaanapidolle:

Kiitos!